

# HOUSEKEEPING KHÁCH SẠN: NGHỆ THUẬT DỊCH VỤ VÀ GIÁ TRỊ GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP

Phạm Thị Lan Phương  
Khoa Du lịch, Trường Đại học Hạ Long

**Tóm tắt:** Bài viết phân tích vai trò của bộ phận housekeeping trong ngành khách sạn dưới góc nhìn kết hợp giữa kỹ năng nghề nghiệp, yếu tố nghệ thuật và giá trị giáo dục nghề nghiệp. Thông qua việc nghiên cứu hoạt động trang trí phòng, đặc biệt là phòng honeymoon, tác giả làm rõ đóng góp của housekeeping trong việc nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng. Đồng thời, bài viết chỉ ra thực trạng bộ phận này chưa được đánh giá đúng mức và nhấn mạnh sự cần thiết của việc đổi mới đào tạo, tăng cường gắn kết giữa nhà trường và doanh nghiệp nhằm phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành du lịch – khách sạn.

**Từ khóa:** Housekeeping; Quản trị khách sạn; Trải nghiệm khách hàng; Giáo dục nghề nghiệp; Nghệ thuật dịch vụ.

## HOTEL HOUSEKEEPING: THE ART OF SERVICE AND THE VALUE OF VOCATIONAL EDUCATION

**Abstract:** This article analyzes the role of housekeeping in the hotel industry from a perspective that combines professional skills, artistic elements, and vocational education values. Through the study of room decoration, especially honeymoon suites, the author clarifies the contribution of housekeeping in enhancing customer experience and satisfaction. At the same time, the article points out that this department is not yet properly valued and emphasizes the need to innovate training and strengthen the connection between educational institutions and enterprises to develop high-quality human resources for the hospitality industry.

**Keywords:** Housekeeping; Hotel management; Customer experience; Vocational education; Art of service.

Nhận bài: 25/03/2026

Phản biện: 06/05/2026

Duyệt đăng: 10/05/2026

### I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong ngành khách sạn hiện đại, nơi cạnh tranh không chỉ dừng lại ở cơ sở vật chất mà còn nằm ở chất lượng trải nghiệm, yếu tố con người và dịch vụ ngày càng giữ vai trò quyết định. Khách hàng ngày nay không chỉ tìm kiếm một nơi lưu trú đơn thuần mà còn mong muốn những trải nghiệm mang tính cá nhân hóa, cảm xúc và đáng nhớ.

Trong bối cảnh đó, bộ phận housekeeping không chỉ đảm nhiệm vai trò duy trì tiêu chuẩn vệ sinh mà còn trực tiếp tham gia vào việc kiến tạo không gian trải nghiệm. Đặc biệt, với những loại phòng mang tính biểu tượng cảm xúc cao như phòng honeymoon, yêu cầu đặt ra không chỉ là “sạch” mà còn phải “đẹp”, “tinh tế” và “giàu cảm xúc”.

Từ góc nhìn giáo dục nghề nghiệp, điều này đặt ra yêu cầu đối với công tác đào tạo nguồn nhân lực ngành khách sạn: không chỉ trang bị kỹ năng kỹ thuật mà còn phải phát triển tư duy thẩm mỹ, khả năng sáng tạo và thái độ nghề nghiệp. Do đó, việc nhìn nhận housekeeping như một lĩnh vực mang tính nghệ thuật và giáo dục là cần thiết trong bối cảnh hiện nay.

### II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

#### 2.1. Housekeeping – Nghệ thuật trong từng chi tiết và trang trí phòng honeymoon

Trong ngành khách sạn, dịch vụ lưu trú, nơi mà trải nghiệm của khách hàng được đặt lên hàng đầu, mỗi trải nghiệm đều được chăm chút để chạm đến cảm xúc thăng hoa của khách hàng bộ phận

Housekeeping (buồng phòng) luôn giữ một vai trò thầm lặng nhưng vô cùng quan trọng. Đằng sau mỗi căn phòng sạch sẽ, gọn gàng, thơm mát là sự tận tâm, tỉ mỉ và chuyên nghiệp không chỉ của những nhân viên buồng phòng mà còn là những “nghệ nhân” kiến tạo không gian. Đặc biệt, trong việc trang trí phòng honeymoon – nơi lưu giữ những khoảnh khắc thiêng liêng và lãng mạn nhất của các cặp đôi đã đặt niềm tin đúng nơi đúng chỗ vào các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú để lưu giữ những kỷ niệm ngọt ngào trong ngày honeymoon – vai trò của housekeeping càng trở nên tinh tế và giàu tính nghệ thuật. Chính vì vậy, có thể khẳng định rằng: housekeeping chuyên nghiệp không chỉ là một công việc đơn thuần mà thực sự là một nghệ thuật, cần được ghi nhận và xứng đáng được tôn vinh.

Trước hết, housekeeping là nghệ thuật của sự hoàn hảo trong từng chi tiết nhỏ. Một chiếc giường được trải phẳng phiu, một chiếc khăn được gấp ngay ngắn, hay một góc phòng không bụi bặm – Nghệ thuật ấy được thể hiện qua đôi bàn tay khéo léo của người nhân viên buồng phòng. Từ những cánh hoa hồng được lựa chọn kĩ xếp tỉ mỉ trên giường, những chiếc khăn tắm, khăn tay được gấp thành hình đôi chim thiên nga uyển chuyển, quần quýt bên nhau biểu tượng của tình yêu chung thủy và bền vững đến từng ánh nền được đặt đúng vị trí để tạo nên không gian ấm áp đây được xem

như lời chúc phúc cho các cặp đôi về một tình yêu lâu dài, hạnh phúc và thủy chung. Bên cạnh ý nghĩa biểu tượng, việc gấp thiệp nga còn thể hiện trình độ tay nghề và tính nghệ thuật của nhân viên housekeeping. Để tạo ra một cặp thiệp nga đẹp, cân đối, mềm mại, người thực hiện cần có kỹ thuật khéo léo, sự tỉ mỉ và kinh nghiệm. Đây chính là cách mà những “nghệ sĩ thầm lặng” thể hiện dấu ấn cá nhân trong từng căn phòng, là kết quả của sự sáng tạo và cảm nhận thẩm mỹ tinh tế. Không có một khuôn mẫu cứng nhắc nào cho việc trang trí phòng honeymoon; mỗi căn phòng là một “tác phẩm” mang dấu ấn riêng, được tạo nên từ sự chăm chút và trái tim của người thực hiện.

Ngoài ra, hình ảnh này còn có giá trị tạo ấn tượng mạnh về thị giác và trải nghiệm khách hàng. Việc trang trí phòng honeymoon còn thể hiện sự quan tâm và chăm sóc tinh tế của khách sạn đối với khách hàng. Đây là dịch vụ mang tính cá nhân hóa cao, đòi hỏi sự thấu hiểu tâm lý và mong muốn của khách. Khi khách bước vào căn phòng được chuẩn bị công phu, họ sẽ cảm nhận rõ sự trân trọng, từ đó nâng cao mức độ hài lòng và ấn tượng về khách sạn. Đây thường là chi tiết khiến khách thích thú, chụp ảnh và chia sẻ, góp phần quảng bá hình ảnh khách sạn một cách tự nhiên.

Tất cả đều thể hiện sự chín chu và tinh thần trách nhiệm cao. Những công việc tưởng chừng lặp đi lặp lại ấy lại đòi hỏi kỹ năng, kinh nghiệm và con mắt thẩm mỹ tinh tế. Không phải ai cũng có thể biến một không gian bình thường trở nên dễ chịu, ấm cúng và mang lại cảm giác “như ở nhà” cho khách lưu trú.

Bên cạnh đó, housekeeping còn là nghệ thuật của sự kiên nhẫn và bền bỉ. Công việc buồng phòng thường diễn ra trong áp lực thời gian lớn, khối lượng công việc nhiều và yêu cầu cao về chất lượng. Nhân viên phải làm việc liên tục, di chuyển nhiều, đôi khi đối mặt với những tình huống phát sinh bất ngờ. Thế nhưng, họ vẫn phải giữ thái độ chuyên nghiệp, đảm bảo mỗi căn phòng khi bàn giao đều đạt tiêu chuẩn tốt nhất. Sự kiên trì ấy chính là nền tảng tạo nên chất lượng dịch vụ ổn định cho khách sạn.

Không chỉ dừng lại ở kỹ năng chuyên môn, housekeeping còn là nghệ thuật của sự phục vụ thầm lặng. Khi nhắc đến tiêu chuẩn về dịch vụ thì thái độ phục vụ của nhân viên được đặt lên hàng đầu; khi nhắc đến tiêu chuẩn về buồng phòng trong dịch vụ lưu trú thì điều kiên tiên quyết đầu tiên phải là sự sạch sẽ. Khách hàng có thể không trực tiếp nhìn thấy người dọn phòng, nhưng họ luôn cảm nhận được sự hiện diện của bộ phận này qua từng chi tiết nhỏ. Một phòng nghỉ sạch sẽ,

thơm tho, gọn gàng, ngăn nắp sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm, tạo ấn tượng tốt làm hài lòng khách hàng và giữ chân khách quay lại. Chính vì vậy, housekeeping là “người hùng thầm lặng” góp phần xây dựng hình ảnh, uy tín và tăng doanh thu cho cơ sở lưu trú.

## **2.2. Thực trạng và yêu cầu ghi nhận, tôn vinh bộ phận housekeeping**

Tuy nhiên, thực tế cho thấy bộ phận housekeeping vẫn chưa được đánh giá đúng với giá trị mà họ mang lại. So với các vị trí “tiền tuyến” như lễ tân hay nhà hàng, công việc buồng phòng thường ít được chú ý và ghi nhận. Điều này đòi hỏi các nhà quản lý cần có cái nhìn toàn diện hơn, tạo điều kiện để tôn vinh, động viên và nâng cao vị thế của đội ngũ housekeeping trong hệ thống vận hành.

Việc ghi nhận và tôn vinh housekeeping không chỉ là sự công bằng mà còn là động lực để nâng cao chất lượng dịch vụ. Những chương trình khen thưởng, đào tạo nâng cao tay nghề, hay đơn giản là sự trân trọng trong lời nói và hành động đều có thể giúp nhân viên cảm thấy tự hào về công việc của mình. Khi được công nhận, họ sẽ càng gắn bó và cống hiến tận tâm nhiều hơn cho tổ chức.

Một trong những nguyên nhân khiến housekeeping chưa được đánh giá đúng mức là do đặc thù công việc mang tính “hậu trường”, ít tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Bên cạnh đó, trong nhiều cơ sở lưu trú, chính sách đãi ngộ và cơ hội thăng tiến cho nhân viên buồng phòng còn hạn chế, dẫn đến tâm lý coi đây là công việc mang tính phổ thông, ít giá trị.

Tuy nhiên, trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn chuyển mạnh sang mô hình dịch vụ chất lượng cao, vai trò của housekeeping ngày càng được khẳng định. Các tiêu chuẩn quốc tế như xếp hạng sao, đánh giá trên nền tảng số (Booking, Agoda, TripAdvisor...) đều có tiêu chí quan trọng liên quan đến vệ sinh và chất lượng phòng. Điều này cho thấy ảnh hưởng trực tiếp của bộ phận housekeeping đến uy tín và doanh thu của doanh nghiệp.

Vì vậy, việc tôn vinh housekeeping cần được thực hiện một cách hệ thống, không chỉ dừng lại ở hình thức mà cần gắn với chính sách cụ thể như: nâng cao thu nhập, xây dựng lộ trình nghề nghiệp rõ ràng, tổ chức các cuộc thi tay nghề và ghi nhận đóng góp của nhân viên trong chiến lược phát triển chung của khách sạn.

## **2.3. Gắn kết giáo dục – đào tạo và phát triển nguồn nhân lực**

Trong bối cảnh đổi mới giáo dục hiện nay, đặc biệt là đào tạo theo định hướng phát triển năng

lực và gắn với thực tiễn nghề nghiệp, việc nhìn nhận housekeeping như một lĩnh vực mang tính nghệ thuật có ý nghĩa quan trọng đối với công tác đào tạo ngành Du lịch – Khách sạn. Các cơ sở đào tạo cần chú trọng xây dựng chương trình giảng dạy không chỉ trang bị kiến thức chuyên môn mà còn phát triển kỹ năng thực hành, óc thẩm mỹ và tư duy sáng tạo cho người học. Việc tổ chức các học phần thực hành mô phỏng, trải nghiệm thực tế tại doanh nghiệp, hay các cuộc thi tay nghề như gấp khăn nghệ thuật, trang trí phòng theo chủ đề (đặc biệt là phòng honeymoon) sẽ góp phần nâng cao năng lực nghề nghiệp và hình thành tác phong chuyên nghiệp cho sinh viên.

Bên cạnh đó, giáo dục thái độ nghề nghiệp cũng là yếu tố cốt lõi cần được chú trọng. Housekeeping là công việc đòi hỏi sự kiên trì, cẩn thận và tinh thần phục vụ tận tâm – những phẩm chất cần được rèn luyện ngay từ trong môi trường học tập. Thông qua các hoạt động đào tạo, sinh viên cần được định hướng đúng đắn về giá trị nghề nghiệp, từ đó xóa bỏ định kiến coi nhẹ công việc buồng phòng, đồng thời nâng cao niềm tự hào nghề nghiệp. Đây chính là cơ sở để hình thành đội ngũ lao động chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu ngày càng khắt khe của ngành dịch vụ trong thời kỳ hội nhập và chuyển đổi số.

Ngoài ra, việc tăng cường ứng dụng công nghệ trong đào tạo housekeeping cũng là xu hướng tất yếu. Các phần mềm mô phỏng, video hướng dẫn kỹ thuật, hay công nghệ thực tế ảo (VR) có thể giúp sinh viên tiếp cận môi trường làm việc một cách trực quan và sinh động hơn. Qua đó, không chỉ nâng cao hiệu quả học tập mà còn góp phần rút ngắn khoảng cách giữa đào tạo và thực tiễn, đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp.

Tóm lại, housekeeping chuyên nghiệp trong khách sạn là một nghệ thuật kết hợp giữa kiến thức, kỹ năng sự tận tâm từ trái tim và tinh thần phục vụ. Đặc biệt, trong không gian phòng honeymoon trong khách sạn không chỉ là yếu tố thẩm mỹ mà còn là sự kết hợp giữa nghệ thuật, cảm xúc và dịch vụ chuyên nghiệp. Nó không chỉ làm hài lòng khách hàng, mà còn khẳng định giá trị và vị thế của khách sạn trong ngành dịch vụ hiện đại. Đây

là một lĩnh vực xứng đáng được nhìn nhận đúng giá trị và được tôn vinh trong ngành dịch vụ. Bởi lẽ, chính những con người thầm lặng ấy đã góp phần tạo nên những trải nghiệm trọn vẹn và đáng nhớ cho mỗi hành trình lựa chọn sử dụng dịch vụ lưu trú ở mỗi điểm đến khác nhau của khách hàng.

Đồng thời, việc gắn kết giữa đào tạo và thực tiễn nghề nghiệp trong lĩnh vực housekeeping sẽ góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, khẳng định vị thế của bộ phận này trong ngành khách sạn hiện đại.

### III. KẾT LUẬN

Housekeeping, với vai trò là một trong những bộ phận cốt lõi trong hoạt động khách sạn, không chỉ đảm nhiệm chức năng duy trì vệ sinh và tiện nghi mà còn góp phần quan trọng trong việc kiến tạo trải nghiệm cảm xúc cho khách hàng. Thông qua việc phân tích vai trò của housekeeping, đặc biệt trong bối cảnh trang trí các không gian mang tính cá nhân hóa như phòng honeymoon, có thể khẳng định rằng đây là một lĩnh vực kết hợp giữa kỹ năng nghề nghiệp và yếu tố nghệ thuật tinh tế.

Bài viết đã làm rõ rằng giá trị của housekeeping không chỉ nằm ở kết quả hữu hình mà còn ở khả năng tạo dựng ấn tượng, nâng cao sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng. Tuy nhiên, thực tế hiện nay cho thấy bộ phận này vẫn chưa được nhìn nhận đúng mức cả về vị thế nghề nghiệp lẫn chính sách phát triển nguồn nhân lực.

Do đó, việc tôn vinh housekeeping cần được triển khai đồng bộ từ nhận thức đến hành động, bao gồm nâng cao chất lượng đào tạo, cải thiện điều kiện làm việc, cũng như xây dựng cơ chế ghi nhận và phát triển nghề nghiệp rõ ràng. Đồng thời, sự gắn kết giữa cơ sở đào tạo và doanh nghiệp sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc hình thành đội ngũ nhân lực vừa có tay nghề vững vàng, vừa có tư duy sáng tạo và khả năng thích ứng với xu thế phát triển của ngành.

Trong tương lai, cùng với sự phát triển của công nghệ và xu hướng cá nhân hóa dịch vụ, housekeeping sẽ ngày càng khẳng định vị trí của mình như một “nghệ thuật dịch vụ”, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững cho ngành khách sạn.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Jones, T. J. A. (2008). *Professional Management of Housekeeping Operations*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.  
Walker, J. R. (2017). *Introduction to Hospitality Management (5th ed.)*. Pearson Education.  
Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2009). *Human Resources Management in the Hospitality Industry*. Wiley.